

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SUKOHARJO**

NASKAH PUBLIKASI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Meraih Gelar Sarjana Keperawatan**



Disusun Oleh :

HAGUS WIYONO

J 210.141.046

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SUKOHARJO

PUBLIKASI ILMIAH

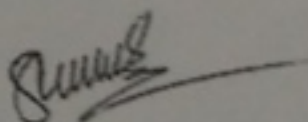
Oleh:

HAGUS WIYONO

J 210.141.046

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Sulastri S. Kep., M. Kes

NIK. 595

LEMBAR PENGESAHAN

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG
PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
SUKOHARJO**

Yang disusun oleh:

HAGUS WIYONO

J 210.141.046

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 14 April 2016 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Susunan Dewan Penguji

1. Sulastri, SKp., M.Kes (.....)
2. Enita Dewi, S.Kep., Ns., MN (.....)
3. Fahrur Nur Rosyid, S.Kep., Ns., M.Kes (.....)

Surakarta, April 2016
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dekan, .



Suwaji, M.Kes

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertamtil tangan di bawah ini :

Nama : **HAGUS WIYONO**

NIM : **1210141046**

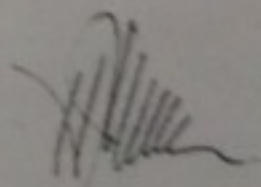
Program Studi : **S1 - Keperawatan**

Judul Skripsi : **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH SUKOHARJO**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, April 2016

Yang Membuat Pernyataan



Hagus Wiyono

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO

Hagus Wiyono*
Sulastri, SKp., M.Kes **
Enita Dewi, S.Kep., Ns., MN **

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Karakteristik pekerjaan perawat IGD menyebabkan seringkali perawat lebih memperhatikan proses penyelamatan pasien dibandingkan interaksi dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga memungkinkan persepsi pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan perawat menjadi kurang baik. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sample penelitian adalah pengunjung IGD RSUD Sukoharjo yakni sebanyak 100 responden dengan teknik *Accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan uji *importance performance analysis* (IPA) dan uji kesenjangan/gap. Hasil penelitian (1) tingkat kenyataan pasien sebagian besar adalah puas, (2) tingkat harapan pasien sebagian besar adalah sangat puas, (3) dimensi pelayanan yang harus ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan di IGD RSUD Sukoharjo adalah perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan. Kesimpulan: tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Sukoharjo adalah sedang yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan berwujud (*tangible*), dan empati (*empathy*), sedangkan pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah sangat puas.

Kata kunci: tingkat kepuasan, pasien, Instalasi Gawat Darurat

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL OF SERVICE INSTALLATION IN GENERAL HOSPITAL EMERGENCY REGIONAL SUKOHARJO

By:
Hagus Wiyono

Emergency Room (ER) is one of the main lines as the influx of patients, then do triage and given help. Handling emergency patients in the emergency department is no philosophy which is Life Saving Time Saving means that all actions taken during emergency conditions must be truly effective and efficient. This is because the patient may have lost their lives in a matter of minutes. ER nurse job characteristics cause nurses are often more concerned with the process of saving the patient than the interaction with patients and their families, allowing the perception of the patient or the patient's family to be less good nursing care. This study aims to determine patient satisfaction level overview of the services in the Emergency Room at the General Hospital of Sukoharjo, Sukoharjo. This research is descriptive. Sample studies are visitor IGD Sukoharjo District Hospital that as many as 100 respondents with accidental sampling technique. Collecting data using questionnaires analyzed using analysis of importance performance analysis (IPA) and the test gap / gap. The result of the study are (1) the level of reality patients are mostly satisfied, (2) the level of patient expectations are mostly very satisfied, (3) the dimension of service that must be upgraded in service improvement in ER Hospital Sukoharjo are nurses provide information before the service, patient greeting with friendly, nurses heard the complaints of patients, nurses are patient in outreach, nurses are patient in providing services, nurse-groomed and attractive in outreach. The conclusion of this study were the level of patient satisfaction with care nurses in ER Hospital Sukoharjo that the dimension of responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), tangible (tangible), and empathy (empathy), while the dimension of reliability (reliability) is very satisfied.

Keywords: the level of satisfaction, patients, the ER

1. PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instalasi, bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien (Musliha, 2010).

Salah satu syarat perawat di instalasi gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat (Hardianti, 2008), serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien. Dalam penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti nafas selama 2-3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang fatal (Sutawijaya, 2009).

Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan pada pasien yang datang ke Instalasi Gawat Darurat memerlukan standar sesuai dengan kompetensi dan kemampuannya sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat dengan *response time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan sarana, prasarana, sumber daya manusia dan manajemen IGD rumah sakit sesuai standar (Kepmenkes RI, 2009).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Depkes RI, 2007).

Pemberian pelayanan agar bisa memberikan kepuasan pasien khususnya pelayanan gawat darurat dapat dinilai dari kemampuan perawat dalam hal *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (pelayanan tepat waktu), *assurance* (sikap dalam memberikan pelayanan), *emphaty* (kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan) dan *tangible* (mutu jasa pelayanan) dari perawat kepada pasien (Muninjaya, 2011).

Salah satu pelayanan yang diberikan perawat di IGD adalah pelayanan keperawatan gawat darurat, yang merupakan pelayanan profesional keperawatan yang diberikan kepada pasien yang berada dalam kondisi urgent dan kritis (Musliha, 2010). Pelayanan keperawatan gawat darurat adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk mengatasi kondisi kedaruratan dan juga memberikan asuhan keperawatan untuk mengatasi kecemasan pada pasien atau keluarga (Yulishati, 2011).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka peneliti berasumsi pelayanan keperawatan gawat darurat adalah pelayanan profesional ditujukan kepada pasien yang berada dalam kondisi kritis serta juga memberikan asuhan keperawatan untuk mengatasi kecemasan pada pasien atau keluarga.

Hasil pengamatan peneliti selama melakukan studi pendahuluan di IGD RSUD Kabupaten Sukoharjo, dijumpai adanya pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan dilakukan di IGD RSUD Kabupaten Sukoharjo. Didapatkan 3 orang pasien dari 10 orang pasien yang diwawancarai secara acak menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang di terimanya. Sedangkan dari data bagian pelayanan RSUD Kabupaten Sukoharjo tentang jumlah komplain atau keluhan yang masuk dari bulan Nopember 2014 sampai dengan April 2015 didapatkan 172 jumlah keluhan yang diterima melalui SMS Center, yang menunjukkan total pendapat masyarakat tentang kinerja semua bagian pelayanan di rumah sakit, baik pendaftaran, IGD, poliklinik, laborat, apotik, ruang rawat inap, dokter, perawat dan penunjang medis lainnya. Berdasarkan latar belakang dan studi pendahuluan tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk menggali lebih dalam lagi tentang pelayanan di di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

Digunakan untuk mendeskripsikan, menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi atau kelompok tertentu secara akurat. Penelitian deskriptif merupakan cara untuk menemukan makna baru, menjelaskan sebuah kondisi keberadaan, menentukan frekuensi kemunculan sesuatu dan mengkategorikan informasi (Sukmadinata, 2011).

2.2. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasinya adalah pasien IGD RSUD Sukoharjo. Jumlah populasi sebanyak 11.202 orang pengunjung IGD dari bulan November 2014 – April 2015. Sample penelitian sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*.

2.3. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner harapan dan kenyataan terhadap pelayanan di IGD RSUD Sukoharjo.

2.4. Analisis Data

Analisa data pada penelitian ini adalah bivariat. Untuk dapat menguji dan menganalisa data digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan uji Kesenjangan/Gap.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Importance Performance Analysis (IPA)

No item	Rata-rata Tingkat Kenyataan (Y)	Rata-rata Tingkat Harapan (X)
Dimensi keandalan (<i>Reliability</i>)		
1.	3,10	3,14
2.	3,00	3,03
3.	3,10	3,05
4.	3,20	3,21
5.	3,01	3,02
Dimensi daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
6.	2,83	2,79
7.	2,75	2,82
8.	2,90	2,92
9.	2,94	3,09
10.	2,74	2,86
Dimensi kepastian (<i>Assurance</i>)		
11.	2,97	2,83

12.	2,67	2,94
13.	2,81	3,23
14.	2,50	2,91
15.	2,95	2,97
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)		
16.	3,40	3,53
17.	3,00	3,17
18.	2,50	2,82
19.	3,20	3,44
20.	2,90	3,09
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)		
21.	2,60	2,86
22.	2,60	2,83
23.	2,60	2,94
24.	3,00	3,23
25.	2,83	2,83
Rata-rata	2,91 (Y)	3,02 (X)

Berdasarkan grafik *Importance Performance Analysis* maka faktor-faktor berkaitan dengan pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sukoharjo dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran/bagian sebagai berikut:

Prioritas Utama/Skala Prioritas 1

Faktor yang terletak pada kuadran A dianggap sebagai faktor yang sangat penting, dan kondisi pada saat ini cukup memuaskan bagi pasien pengunjung instalasi gawat darurat RSUD Sukoharjo. Faktor yang terletak pada kuadran ini meliputi: perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, perawat menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, dan perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan.

Pertahankan Prestasi/Skala Prioritas 2

Faktor yang terletak pada kuadran B dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna di instalasi gawat darurat RSUD Sukoharjo sebagai pihak pengelola berkewajiban mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Faktor-faktor tersebut meliputi: perawat menyiapkan alat medis yang dibutuhkan dengan rapi dan baik, perawat memberikan pelayanan dengan teliti, perawat melakukan

tindakan keperawatan sedapat mungkin pasien merasa nyaman, perawat memberikan penjelasan dengan sopan dan ramah.

Prioritas Rendah/Skala Prioritas 3

Faktor yang terletak pada kuadran C mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna di instalasi gawat darurat RSUD Sukoharjo, sehingga pihak pengelola tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor tersebut, dan cukup sekedar mempertahankan ataupun bisa juga menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Faktor-faktor tersebut meliputi: perawat memberikan penyuluhan sesuai keluhan yang dirasakan pasien, perawat menjalin komunikasi yang baik, dan perawat bersikap ramah dan sopan dalam pelayanan.

Berlebihan/Skala Prioritas 4

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting oleh pengguna di instalasi gawat darurat RSUD Sukoharjo sehingga pihak pengelola tidak perlu terlalu banyak mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor tersebut, cukup sekedar mempertahankan ataupun menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Faktor-faktor tersebut meliputi: perawat minta ijin sebelum melakukan tindakan, perawat memberikan pelayanan yang segera dibutuhkan, perawat cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pasien, perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan, perawat memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal, perawat terampil dalam memberikan pelayanan.

Analisis Kesenjangan/Gap

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di IGD RSUD Sukoharjo

Indikator	Gap Indikator	Rata-rata Gap per Dimensi	Tingkat Kepuasan
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	-0.04	-0,01	Tinggi
1. Perawat memberikan informasi informasi sebelum memberikan pelayanan	-0.03		
2. Perawat menyiapkan alat medis yang dibutuhkan dengan rapi dan baik	0.05		
3. Perawat memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati namun dilakukan dengan cekatan	-0.01		
4. Perawat menggunakan alat medis dengan terampil	-0.01		
5. Perawat melakukan tindakan keperawatan sedapat mungkin pasien merasa nyaman			
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.04	-0,06	Sedang
1. Perawat meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan	-0.07		
2. Perawat memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien dengan cepat	-0.02		
3. Perawat cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien	-0.15		
4. Perawat cepat memberikan penyuluhan yang dibutuhkan pasien	-0.12		
5. Perawat tanggap dalam berkerja sama dengan perawat lain dalam perawatan pasien			
Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>)	0.14	-0,07	Sedang
1. Perawat memastikan bahwa pasien ditangani dengan profesional	-0.14		
2. Perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan	-0.23		
3. Perawat memberikan penjelasan dengan sopan dan ramah	-0.11		
4. Perawat memberikan penyuluhan sesuai keluhan yang dirasakan pasien	-0.02		
5. Perawat memberikan pelayanan secara aman dan nyaman	-0.04		
Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)		-0,21	Sedang
1. Perawat menyapa kepada pasien dengan ramah	-0.13		
2. Perawat mendengarkan keluhan pasien	-0.17		
3. Perawat menjalin komunikasi yang baik	-0.32		
4. Perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan	-0.24		
5. Perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan	-0.19		
Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)		-0,21	Sedang
1. Perawat memakai saragam rapi dan memakai tanda pengenal	-0.26		
2. Perawat bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	-0.23		
3. Informasi yang diberikan perawat mudah dimengerti	-0.34		
4. Perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan	-0.23		
5. Perawat terampil dalam memberikan pelayanan	0.00		

Berdasarkan analisis kesenjangan/gap tingkat harapan dan kenyataan, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di IGD RSUD Sukoharjo pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan berwujud (*tangible*) dan dimensi empati (*empathy*) adalah sedang, sedangkan pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah tinggi.

Pembahasan

Tingkat Kenyataan Pelayanan dan Harapan terhadap Pelayanan

Gambaran tingkat kenyataan pelayanan yang diterima responden sebagian besar dalam kategori puas yaitu sebanyak 86 responden (86%) dan tidak puas sebanyak 14 responden (14%). Tingkat kenyataan pelayanan adalah persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka rasakan selama menjalani perawatan di instalasi gawat darurat RSUD Sukoharjo. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan di IGD RSUD Sukoharjo.

Perawat berkewajiban memahami kebutuhan dan keinginan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Tjiptono, 2005).

Gambaran tingkat harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima sebagian besar dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 51 responden (51%) dan puas sebanyak 49 responden (49%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki harapan yang baik terhadap pelayanan IGD RSUD Sukoharjo.

Karakteristik responden penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan cukup rendah yaitu SMP, sehingga seharusnya tingkat harapannya juga rendah. Namun dalam penelitian ini tingkat harapan sebagian besar pasien adalah sangat puas. Kondisi ini disebabkan adanya beberapa hal

yang mendorong tingkat harapan yang baik, yaitu antara lain dengan adanya program-program yang dicanangkan oleh pemerintah, misalnya program asuransi dan sebagainya. Program asuransi yang dicanangkan oleh pemerintah misalnya BPJS menyebabkan orang-orang dari kalangan pendidikan rendah dan ekonomi rendah juga memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Ketika mereka merasa memiliki kemampuan untuk memperoleh pelayanan kesehatan dengan asuransi kesehatan, maka harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan juga meningkat.

Importance Performance Analysis

Hasil uji *Importance Performance Analysis* menunjukkan terdapat beberapa item yang berada pada kuartan A, yaitu dimensi pelayanan merupakan paling dibutuhkan oleh pasien, dan kenyataan yang dialami oleh pasien cukup dengan harapan pasien. Faktor-faktor tersebut meliputi perawat memberikan informasi sebelum pelayanan, pasien menyapa dengan ramah, perawat mendengar keluhan pasien, perawat bersikap sabar dalam memberikan penyuluhan, perawat bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, dan perawat berpenampilan rapi dan menarik dalam memberikan penyuluhan.

RSUD Sukoharjo mempunyai fungsi sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan kepada masyarakat baik upaya *promotif preventif, kuratif*, maupun *rehabilitative*, dengan meningkatkan derajat masyarakat yang optimal dan terjangkau oleh masyarakat. Dimana pasien yang datang berobat ke sini tidak hanya dari pasien yang berstatus umum, melainkan lebih banyak pasien yang ikut dalam program kesehatan pemerintah seperti program Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) dan juga pasien yang menggunakan jasa perusahaan asuransi kesehatan seperti PT. ASKES, serta perusahaan swasta lainnya yang bekerjasama dengan RSUD Sukoharjo.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh IGD RSUD Sukoharjo tidak saja dilihat dari sarana dan prasarannya, namun juga kualitas SDM yang bertugas disana. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung kepada individual aktor dan sistem yang dipakai (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Indikator pelayanan kesehatan yang dipilih pasien sebagai prioritas ukuran kualitas pelayanan kesehatan, cenderung akan menjadi sumber utama terbentuknya tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan.

Menurut pendapat Budiastuti (2002) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain: kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

Tingkat Kepuasan

Hasil uji kesenjangan/gap menunjukkan sebagian besar responden memiliki kepuasan dalam kategori sedang yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*), dan dimensi berwujud (*tangible*), sedangkan pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah sangat puas.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, untuk kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. IGD ialah suatu instalasi, bagian dari rumah sakit yang melakukan tindakan berdasarkan triage terhadap pasien. Salah satu syarat perawat di instalasi gawat darurat haruslah yang memiliki kecekatan, keterampilan, dan kesiagaan setiap saat, serta teliti untuk mencegah adanya kecacatan ataupun kematian pada pasien. Dalam penanganan pasien gawat darurat di instalasi gawat darurat ada filosofinya yaitu *Time Saving is Life Saving* artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja. Berhenti nafas selama 2-3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang fatal (Sutawijaya, 2009).

Spesifikasi tugas perawat di IGD menunjukkan bahwa seringkali perawat berhadapan dengan kondisi kesehatan pasien yang beresiko terhadap hilangnya nyawa pasien. Tindakan-tindakan medis yang cepat dan tepat sangat diperlukan, sehingga dalam pelaksanaannya seringkali perawat memfokuskan dirinya kepada upaya penanganan pasien, sehingga terkadang melupakan unsur

komunikasi baik dengan pasien maupun dengan keluarga pasien. Kekurangan komunikasi tersebut seringkali dianggap sebagai suatu bentuk kekurangan yang berdampak pada penurunan kepuasan pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan perawat khususnya di IGD.

Faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan IGD adalah tenaga keperawatan yang berada di ruang IGD, dimana terdapat pula tenaga kesehatan berkaitan dengan proses pendidikan, seperti perawat magang, dan mahasiswa praktek, sehingga perlu mendapat arahan dan bimbingan lebih lanjut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat kenyataan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo sebagian besar adalah puas.
2. Tingkat harapan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo sebagian besar adalah sangat puas.
3. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di IGD RSUD Sukoharjo sebagian besar adalah sedang yaitu pada dimensi empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan berwujud (*tangible*), sedangkan pada dimensi keandalan (*reliability*) adalah sangat puas.

Saran

1. Bagi Pasien
Pasien hendaknya berani mengemukakan pendapatnya atau keinginannya, sehingga perawat dapat segera merespon keinginan pasien.
2. Bagi Rumah Sakit
Manajemen rumah sakit hendaknya berusaha melakukan upaya-upaya meningkatkan pelayanan kesehatan, misalnya dengan meningkatkan fasilitas kerja, sehingga disatu sisi meningkatkan kecepatan kerja perawat disisi lain memudahkan perawat dalam melakukan pelayanan. Meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik perawat baik terhadap pasien maupun keluarga pasien dengan melaksanakan seminar, *workshop* dan training pelatihan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

Peneliti yang akan datang dapat melakukan meningkatkan penelitian dengan menganalisis faktor-faktor apakah yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Aditama, C. Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Edisi 2). Jakarta: UI Press
Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Anderson, F. 2009. *Antropologi Kesehatan*. UI Press, Jakarta

Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Asmita, P. W. 2008. *Analisis Pengaruh Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro: Semarang.

Aulia N. H. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. ISSN: 3569 3656. Semarang: FKM Undip.

Azizah, 2007. Laporan penelitian Raktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Pusat Kesehatan Masyarakat di Jakarta. *Jurnal Kesmas*. Vol. 2, No. 1 Februari 2007. ISSN 6698-6362. Jakarta: FKM UI

Barata, A. A. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Budiastuti. 2002. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.

Depkes RI., 2006. Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu, Jakarta

Hardianti. 2008. *Gambaran kerja perawat pelaksana unit instalasi gawat darurat*. Jakarta: Trans Info Media

Hidayat, A. Aziz A. 2009. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisi Data*. Jakarta: Salemba Medika

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standarisasi Pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit, Biro Hukum Departemen Kesehatan RI, Jakarta

Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Standar Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Koentjoro, T. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. (Edisi 1). Yogyakarta: ANDI.
- Kuswara. 2003. *Teori-teori Kepribadian*. Bandung: Eresco.
- Lukman, F & Endriani. 2006. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Keperawatan: Studi di RSUD Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan. *Nursing journal of padjadjaran university*. Volume 7 No XIV Maret-September 2006.
- Lumenta, B. 2009. *Pelayanan Medis, Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius
- Mariana, M.S. 2014. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vol 2, No. 1, Februari 2014*. ISSN 6594-5591 Jakarta: STIK Sint Carolus.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2010, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Muninjaya, Gde A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: EGC.
- Musliha. 2010. *Keperawatan Gawat Darurat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Noor N.N. 2008. *Epidemiologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmeilita, 2010. Persepsi Masyarakat Miskin terhadap Pelayanan Kesehatan untuk Masyarakat Miskin di Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol 1 No. 2. Februari 2010*. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Nursalam. 2013. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nuswantari. 2008. *Kamus Saku Kedokteran*. Jakarta: Dorlan.
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Ratna, A.P.W. 2015. Karakteristik Pasien Instalasi Gawat Darurat Periode Triwulan I Tahun 2014. *Jurnal Rekam Medis*. Vol IX. No. 1. Maret 2015. ISSN 1979-9551
- Sardiman. A.M. 2006. *Interaksi & Motivasi Pegawai*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Stuart, G.W. 2007. *Buku Saku Keperawatan Jiwa Edisi 5*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono, 2004, *Statistika untuk Penelitian, Cetakan Keenam*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remana Rosdakarya.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta,
- _____. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutawijaya, R. B. 2009. *Gawat Darurat*. Yogyakarta: Aulia Publishing
- _____. 2009. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono dan Chandra, 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wolper, L. F. 2001. *Administrasi Layanan Kesehatan: Prinsip, Praktik, Struktur dan Penyampaian. (Edisi 2)*. Jakarta: EGC.
- Yuliarmi. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 12 Nomor 1 Tahun 2007. Denpasar: Universitas Udayana.
- Zaini, R. 2001. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001. *Jurnal Pelayanan Umum*. Volume 2, No. 4, ISSN 0589-3659.